FDK
Every thing made from
Excellent material

ISO/IEC 17025認定取得の効果と苦労

FDK
株式会社 富士電化環境センター
環境営業部　細田

FDK CONFIDENTIAL

http://www.fdk.co.jp/service V08JUN

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

本目の内容

FDK
Every thing made from
Excellent material

① ISO/IEC17025について

② 当社の認定取得活動について

③ 認定取得の効果と苦労について

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

FDK

Every thing made from
Excellent material

ISO/IEC 17025について

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

ISO/IEC17025について　①

FDK
Every thing made from
Excellent material

ISO/IEC 17025とは

→　**試験又は校正を行う能力に関する一般要求事項を規定した国際規格**

ISO/IEC 17025は、試験所及び校正機関が以下を実証しようと望む場合、試験所及び校正機関が満たさなければならないすべての要求事項を含む。

① マネジメントシステムを運営し、
② 技術的に適格であり、
③ 技術的に妥当な結果を出す能力がある

ISO9001は上記①～③のうち、①のみに関係（②及び③の技術能力に関する項目は含んでいない）

試験所や校正機関は、ISO/IEC17025の認定を取得するのが国際的に一般的。

試験所がISO9001の認証を取得しても、**技術的に妥当な結果を出す能力を実証することにはならない。**

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

ISO/IEC17025について　②

FDK
Every thing made from Excellent material

	ISO/IEC17025	ISO9001
登録証	認定 （報告書にロゴマーク付与）	認証
登録単位	測定方法 測定対象 測定範囲	製品、工場
審査内容	マネジメントシステム 技術能力 （現地立会測定） （技能試験）	マネジメントシステム
審査員	システム審査員 技術審査員	システム審査員

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

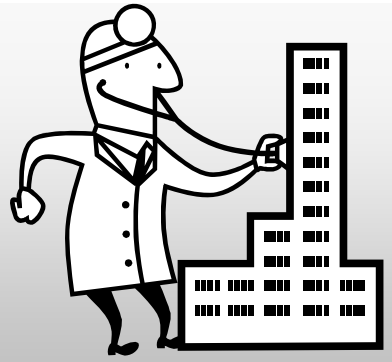
ISO/IEC17025について　③

FDK
Every thing made from
Excellent material

ISO/IEC17025は、次の2つから構成されている

「管理上の要求事項」
→健全なマネジメントシステムに関する要求事項

「技術的要求事項」
→ 試験所・校正機関が請け負う試験・校正の技術能力に関する要求事項



FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

ISO/IEC17025について ④

FDK
Every thing made from Excellent material

管理上の要求事項

- 4.1 組織
- 4.2 マネジメントシステム
- 4.3 文書管理
- 4.4 依頼、見積仕様書及び契約の内容の確認
- 4.5 試験・校正の下請負契約
- 4.6 サービス及び供給品の購買
- 4.7 顧客へのサービス
- 4.8 苦情
- 4.9 不適合の試験・校正業務の管理
- 4.10 改善
- 4.11 是正処置
- 4.12 予防処置
- 4.13 記録の管理
- 4.14 内部監査
- 4.15 マネジメントレビュー

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

ISO/IEC17025について　⑤

FDK
Every thing made from Excellent material

技術的要求事項

- 5.1　一般
- 5.2　要員
- 5.3　施設及び環境条件
- 5.4　試験・校正の方法及び方法の妥当性確認
- 5.5　設備
- 5.6　測定のトレーサビリティ
- 5.7　サンプリング
- 5.8　試験・校正品目の取扱い
- 5.9　試験・校正結果の品質の保証
- 5.10　結果の報告

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

管理上の要求事項の解説 ①

FDK
Every thing made from
Excellent material

4.1 組織

必要な役職者

経営者　　：トップマネジメント　→　（社長）
管理主体　　：管理面の責任者　　→　（部長）
技術管理主体：技術面の責任者　　→　（課長）

*主体とは、必要な権限と経営資源を持つ個人又は委員会

品質管理者（１名）：トップに直接接触可能

役職者	実施職務
トップ （経営者）	品質方針の表明と発行、主要職位者の任命 経営資源の決定 マネジメントレビューの実施
管理主体	品質方針の策定 マネジメントレビュー指摘の実行 職員の適格化、職員への権限付与 教育訓練及び技量目標の設定、年度教育訓練計画の策定
品質管理者	品質システムの遂行、実施状況をトップに報告 内部監査の計画と実施

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

管理上の要求事項の解説　②

FDK
Every thing made from Excellent material

4.2　マネジメントシステム

① 基本　→　文書にする範囲はラボが決める。(文書化の方針と基準が必要)

② ISO/IEC17025が作成を要求する文書

・品質マニュアル(記述すべき事項)

品質システムの方針と目標、技術手順書、支援手順書(引用でも可)
文書構成の概要、技術管理主体、品質管理者の役割と責任

・品質方針表明文(表明すべき事項)

品質を守るという公約、サービスの水準の表明、品質システムの目的、
職員に対して方針、手順を守ることの要求、
ISO/IEC17025への適合を守るという公約

・是正処置により生じた変更
・施設及び環境条件に関する技術的要求
・試験の手順
・試験手順よりの逸脱許可事項
・自主開発コンピューターソフト
・意見及び解釈の根拠

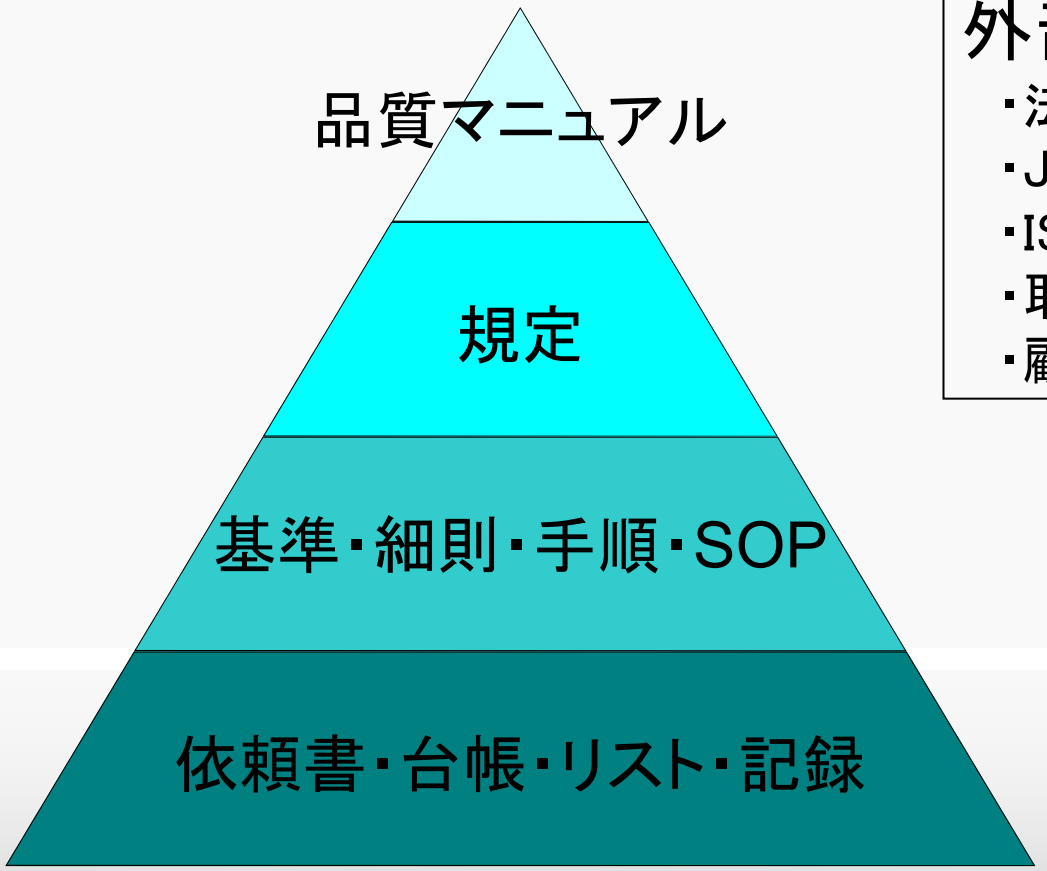
FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

管理上の要求事項の解説 ③

FDK
Every thing made from Excellent material

文書構成の例



外部文書
- ・法令・要綱
- ・JIS規格
- ・ISO規格
- ・取扱説明書
- ・顧客契約関連文書

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

管理上の要求事項の解説 ④

FDK
Every thing made from Excellent material

4.3 文書管理

・文書の承認、発行

→ 最新版リストの作成、文書がいつでも利用可能、
定期的見直し、廃止文書の処置方法

・文書の識別

→ 発行日、改訂日、ページ番号、文書の終わり、
発行権者の名前

・文書の変更

→ 初版制定部署が確認承認、変更箇所の明確化、
手書き修正の処置手順、
コンピュータ内文書の管理手順

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

管理上の要求事項の解説 ⑤

FDK
Every thing made from Excellent material

4.4 依頼、見積仕様書及び契約の内容の確認

- 顧客からの要求事項文書化
- 打合せ（確認、変更、修正など）内容の記録と維持
- 契約は、書面又は口頭による取り決めでも良い
- 契約からの逸脱は顧客に報告
- 変更の周知徹底

4.5 試験・校正の下請負契約

- 下請負業者 → ISO/IEC17025の認定者、
  自分でISO/IEC17025によって適合確認、
  記録の維持
- 顧客への通知、承認、責任は自社

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

管理上の要求事項の解説 ⑥

FDK
Every thing made from Excellent material

4.6 サービス及び供給品の購買

- 購買の管理対象を特定する(試験結果への影響を考慮)
  →購買、受け入れ、保管手順
- 受け入れ基準の策定、検査の実施、記録
- 購買文書の作成(注文書)
- 供給者の評価(取引業者の選定、評価)

4.7 顧客へのサービス

- 顧客の立合試験への協力
  → 他の顧客の機密保持対応
- 顧客からのフィードバックを求める(顧客満足度)
  → サービスへの改善に使用

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

管理上の要求事項の解説 ⑦

FDK
Every thing made from Excellent material

4.8 苦情

・顧客からの苦情を解決する手順を持つ
　→ 記録の維持

4.9 不適合の試験・校正業務の管理

・試験業務における手順、顧客の要求事項に対する不適合
　→ 対応すべき手順を持つ
　→ 責任者、権限者の指名
　→ 重大さの評価
　→ 必要な場合、顧客への通知、結果の回収
・再発の可能性
　→ 是正処置

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

管理上の要求事項の解説 ⑧

FDK
Every thing made from Excellent material

4.10 改善

・マネジメントシステムの継続的改善
→ PDCAの実施

4.11 是正処置

・不適合試験業務への対応
→ 対応すべき手順を持つ
→ 責任者、権限者の指名
→ 原因の分析
→ 処置方法の選定、実施
→ 効果の確認

・追加監査の実施
→ 是正処置の有効性を確認のために実施

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

管理上の要求事項の解説 ⑨

FDK
Every thing made from Excellent material

4.12 予防処置

・潜在的な不適合への対応
→ 計画的に実施
→ 改善へのプロセスの一部

4.13 記録の管理

・品質記録、技術的記録
→ 識別、ファイリング、保管、廃棄などの手順を確立
→ 記録維持期間を確定
→ 機密保持
→ 電子データへの不正アクセス禁止
→ 記録者、確認者の識別
→ 作業を再現できるように記録

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

管理上の要求事項の解説 ⑩

FDK
Every thing made from Excellent material

4.14 内部監査

- 計画的実施
  → 1サイクルは1年以内に完了が望ましい
- 実施責任者は、品質管理者
- 監査員
  → 独立性が必要
  → システム監査、技術監査に分かれる
- 経営者、管理主体も監査対象

4.15 マネジメントレビュー

- 計画的実施
  → 実施は、経営者（社長）
  → マネジメントシステムの運用結果を報告

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

技術的要求事項の解説 ①

FDK
Every thing made from Excellent material

5.2 要員

- 試験の実施に関して実施者に必要な力量が必要
  - → 教育訓練中は監督者の下で試験を実施
  - → 資格の付与
  - → 記録の保持
- 要員に対する教育訓練、技量に関する目標を設定
  - → 有効性の確認
- 雇用契約のある要員を使用
  - → 力量評価が必要
  - → 派遣社員、アルバイトも対象

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

技術的要求事項の解説　②

FDK
Every thing made from
Excellent material

5.3　施設及び環境条件

- 試験の実施に際し環境条件が結果に影響を与えないこと
  - → 現場サンプリング
  - → コンタミネーションへの配慮
  - → 必要に応じて環境条件を記録
  - → 整理、整頓の必要性

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

技術的要求事項の解説　③

FDK
Every thing made from Excellent material

5.4　試験・校正の方法及び方法の妥当性確認

- 国際規格、国家規格を優先的に使用
  - → ISO、JIS、その他公定法
  - → 妥当性確認不要
  - → SOPの整備
- 独自規格、メーカー規格の使用
  - → 妥当性確認必要
  - → 客観的な証拠が必要
- 測定の不確かさの推定
  - → 不確かさを推定する手順を持ち適用する
  - → 計算が不可能な場合は、合理的推定を行う
  - → 認定機関の指針に従う
- データの管理
  - → 計算及びデータの転記は適切な方法でチェックする
  - → コンピュータによるデータ管理方法

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

技術的要求事項の解説 ④

FDK
Every thing made from Excellent material

5.5 設備

- 試験に必要な設備を保有すること
- 校正、点検の実施
  - → 定期点検、日常点検、検定など
  - → 有効期限、校正実施のラベルなど
- 設備使用者の特定
  - → 設備操作が可能な教育訓練を受けている
  - → 取扱説明書、操作マニュアルの整備
- 設備の識別
  - → 使用可否の識別
  - → 管理台帳の整備
- 管理下から離脱した場合の処置
  - → 使用前に確認が必要

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

技術的要求事項の解説　⑤

FDK
Every thing made from Excellent material

5.6　測定のトレーサビリティ

- 校正対象を特定する。
  - → 参照標準（分銅など）
  - → 標準物質
- 国家標準につなげる
- 外部校正機関は、適正な機関を選定する。
  - → ISO/IEC17025認定試験所
  - → JCSS事業者など

5.7　サンプリング

- サンプリングを認定範囲に含める場合
  - → 試験と同様に手順を持つ　→　SOPの整備
  - → 適切な統計手法を用いる

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

技術的要求事項の解説 ⑥

FDK
Every thing made from Excellent material

5.8 試験・校正品目の取扱い

・試料（サンプル）の取扱い

→ 輸送、保管方法、保管期間、処分方法を手順化

→ 識別方法、受け入れ時の確認事項

5.9 試験・校正結果の品質の保証

・測定精度の内部管理

→ 認証標準物質の定期的な使用

→ 試験所間比較、クロスチェックへの参加

→ 同じ方法又は異なる方法を用いた試験の反復

→ 再試験

→ 結果の相関

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

技術的要求事項の解説 ⑦

FDK
Every thing made from
Excellent material

5.10 結果の報告

・試験・校正結果の報告

→ 正確に、明瞭に、曖昧でなく客観的に

・計量証明書であればほとんどの要求事項を満たす

→ 一部追加事項として

ページ番号の追加、終わりを示す明瞭な識別

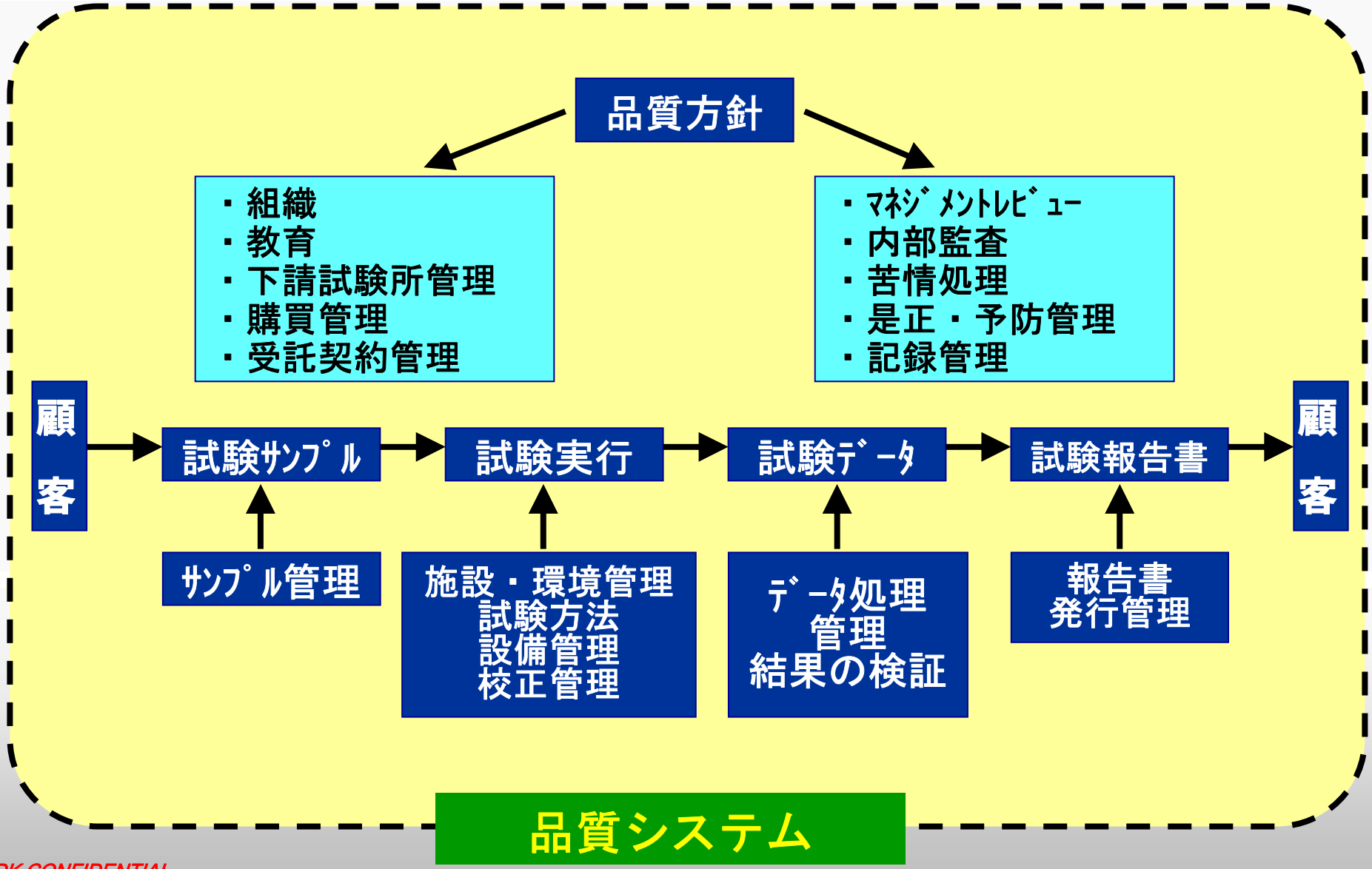
複製の禁止の表明事項（推奨）

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

試験所活動とISO17025の関係

FDK
Every thing made from Excellent material



FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

FDK
Every thing made from
Excellent material

当社の認定取得活動について

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

認定取得試験の対象

FDK
Every thing made from Excellent material

分類A		分類B	試験項目	試験規格番号
分野	対象	試験技術		
1	10	F01	ばいじん濃度／排ガス	JIS Z 8808(1995)
1	10	A06	窒素酸化物濃度／排ガス	JIS K 0104(2000) 6. JIS B 7982(2002) 5.4.2 化学発光方式
1	10	F02	酸素濃度／排ガス	JIS K 0301(1998) 5.1 オルザット式
1	10	N00	酸素濃度／排ガス	JIS K 0301(1998) 6. JIS B 7983(1994) 6.3.2 磁気力方式
1	10	H00	酸素濃度／排ガス	JIS K 0301(1998) 6. JIS B 7983(1994) 6.3.3 ジルコニア方式

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

審査機関

FDK
Every thing made from
Excellent material

JCLA（日本化学試験所認定機構）

JCLA（日本化学試験所認定機構）は（社）日本化学工業協会により平成10年10月1日に「ISO/IEC ガイド58(現ISO/IEC17011)」に基づき設立された新しい認定機関で、化学産業分野の試験所（化学製品試験、環境分析等）がISO/IEC 17025へ適合することの認定を実施。

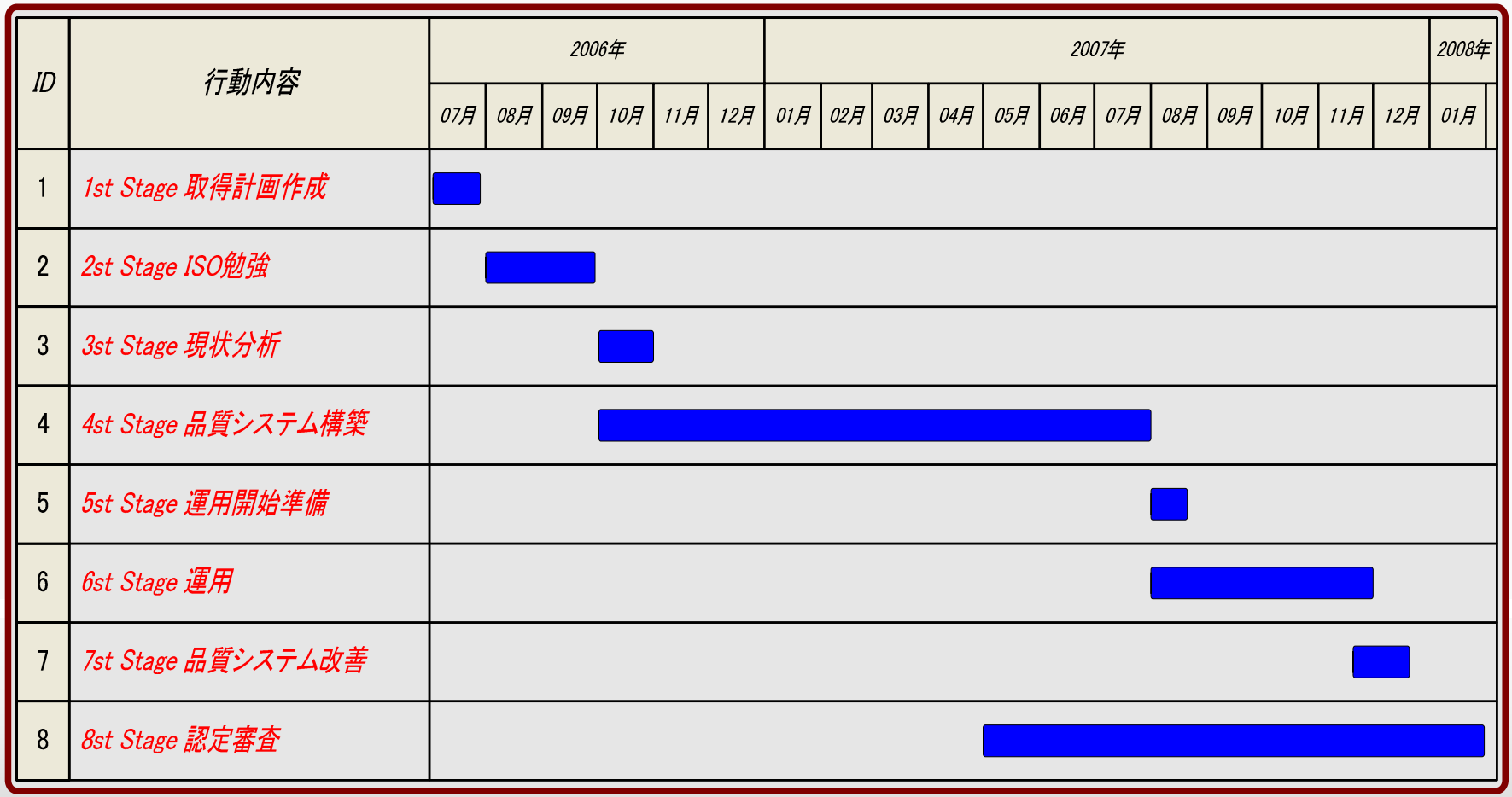
その認定範囲は環境、プラスチック、ゴム、塗料、石油、その他の化学製品及び食品関係で、試験方法は国際規格、国内規格、業界規格の他にインハウス試験方法も対象。

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

スケジュール

FDK
Every thing made from
Excellent material



ID	行動内容	2006年						2007年												2008年
		07月	08月	09月	10月	11月	12月	01月	02月	03月	04月	05月	06月	07月	08月	09月	10月	11月	12月	01月
1	1st Stage 取得計画作成																			
2	2st Stage ISO勉強																			
3	3st Stage 現状分析																			
4	4st Stage 品質システム構築																			
5	5st Stage 運用開始準備																			
6	6st Stage 運用																			
7	7st Stage 品質システム改善																			
8	8st Stage 認定審査																			

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

活動内容 ①

FDK
Every thing made from Excellent material

1st Stage 取得計画作成

・経営者層による取得計画作成
　→ いつまでに取得するか
　→ どのように取得するか
・キックオフ
　→ 社長による取得活動開始の表明
・プロジェクトチームの決定（ISO認定取得推進委員会）
　→ 外部コンサルタントを使わない
　→ 専門の社員は雇わない
　→ 社員が兼務で行う（従来業務を実施しながら行う）

↑

認定には現場技術者が関与しなければ対応できない
（SOP作成、手順書作成など）

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

活動内容 ②

FDK
Every thing made from Excellent material

2st Stage ISO勉強

・担当者の勉強
　→　外部講習会へ参加、内部監査員資格を取得
・規格の要求事項の理解
　→　担当者が実施
　→　経営者層
　→　管理職
　→　社員
・役職の理解
　→　経営者、管理主体、技術管理主体、品質管理者
　→　管理職を中心に実施

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

活動内容 ③

FDK
Every thing made from Excellent material

3st Stage 現状分析

- 認定範囲、業務範囲の決定
  - → 社内における各グループの業務状況から判断
  - → 文書の整備状況、要員の熟練度など
- 組織図作成
  - → 会社の組織図にISOの役職を追加
- 現存品質文書・品質記録の把握
  - → 社内規定の確認 → 準用できる規定はそのまま使用
  - → 現存する手順書の確認
  - → 記録の確認

↓

作成する文書の範囲を決定

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

活動内容 ④

FDK
Every thing made from Excellent material

4st Stage 品質システム構築

・文書の作成

→ 品質マニュアル → 総務
→ 規定 → 総務
→ 基準・細則 → 総務、対象グループ
→ 手順・SOP → 対象グループ

・使用できる文書(システム)はそのまま利用

→ 品質目標 → 社内の目標管理制度を利用
→ 改善 → 社内の改善提案を利用

・ISO規格要求事項との対応確認

・各文書の整合性確認

・ISO認定取得推進委員会で進捗及び問題点を協議
（1回/月　実施）

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

活動内容 ⑤

FDK
Every thing made from
Excellent material

5st Stage 運用開始準備

・運用キックオフ
　→　作成した文書に従い業務を行うことを表明
・教育訓練の実施
　→　作成した文書の周知徹底のための教育
　→　全従業員を対象とした
　→　品質方針、品質目標の策定

6st Stage 運用

・品質システムに沿った作業の開始
・現実とのギャップ調査
　→　是正処置の実施

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

活動内容 ⑥

FDK
Every thing made from
Excellent material

7st Stage 品質システム改善

・内部監査の実施
　→　計画、実施、是正　→　監査報告書作成
・マネジメントレビューの実施
　→　社長からの改善指示　→　改善

↓

品質システムの構築、運用が完了

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

活動内容 ⑦

FDK
Every thing made from Excellent material

8st Stage 認定審査（審査概要）

申請受付	審査契約、審査チーム、文書類
↓	
事前調査	試験所訪問、準備状況確認、日程確認
↓	
書類審査	QM、SOP　内容審査 → 是正処置
↓	
現地審査	システム、技術審査 → 是正処置
↓	
認定決定	最終報告書 → 認定委員会

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

活動内容 ⑧

FDK
Every thing made from
Excellent material

8st Stage 認定審査(審査員)

・審査員チーム

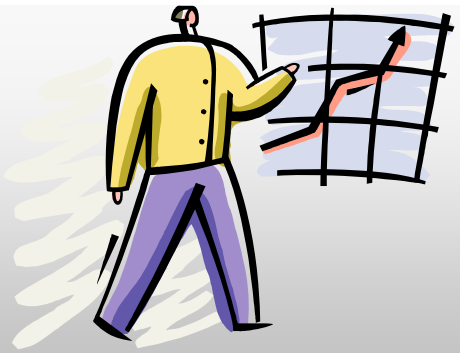
→ システム審査員(TL)/技術審査員

・システム審査員

→ ISO9000主任審査員、試験所経験

・技術審査員

→ 審査分野での専門性、各業界から推薦/審査員研修



FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

活動内容 ⑨

FDK
Every thing made from
Excellent material

8st Stage 認定審査(事前調査)

- 審査員が来社 (1日)
- 申請スコープ(試験法内容)確認
  → 認定対象範囲の確認
- 自己チェックリスト内容確認
  → 事前に提出済み
- QM内容確認
- システム運用
- 内部監査等準備状況確認
- 試験所の見学
- 審査計画書内容の確認(審査日程)
- 審査要領(事務的事項)確認

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

活動内容 ⑩

FDK
Every thing made from
Excellent material

8st Stage 認定審査（書類審査）

- 審査チームにより実施
- QM：記載内容のシステム審査
- SOP：申請試験法内容との整合性

操作法の妥当性、必須事項の記述

↓

観察結果及び該当する場合CAR発行

是正処置（1ヶ月）受領後現地審査実施

FDK CONFIDENTIAL

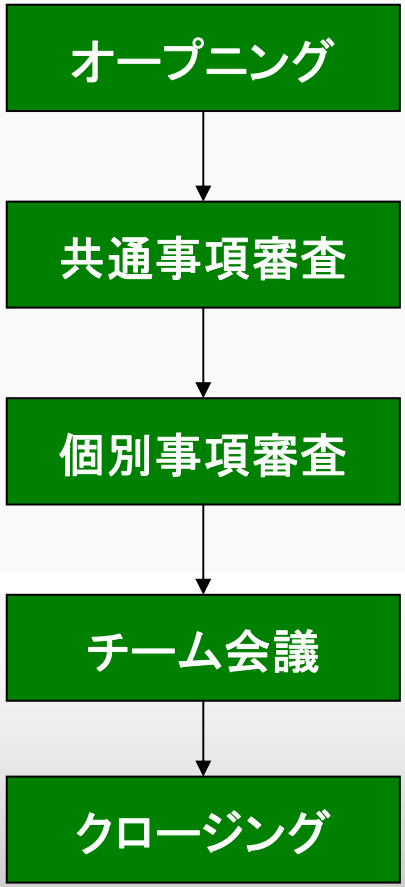
Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

活動内容 ⑪

FDK
Every thing made from Excellent material

8st Stage 認定審査(現地審査)

・審査チームが来社 (2日)



審査計画確認

組織、管理、職員(教育・訓練)

システム審査/技術審査

不適合、審査全体の纏め

現地報告書説明、確認、署名

FDK CONFIDENTIAL

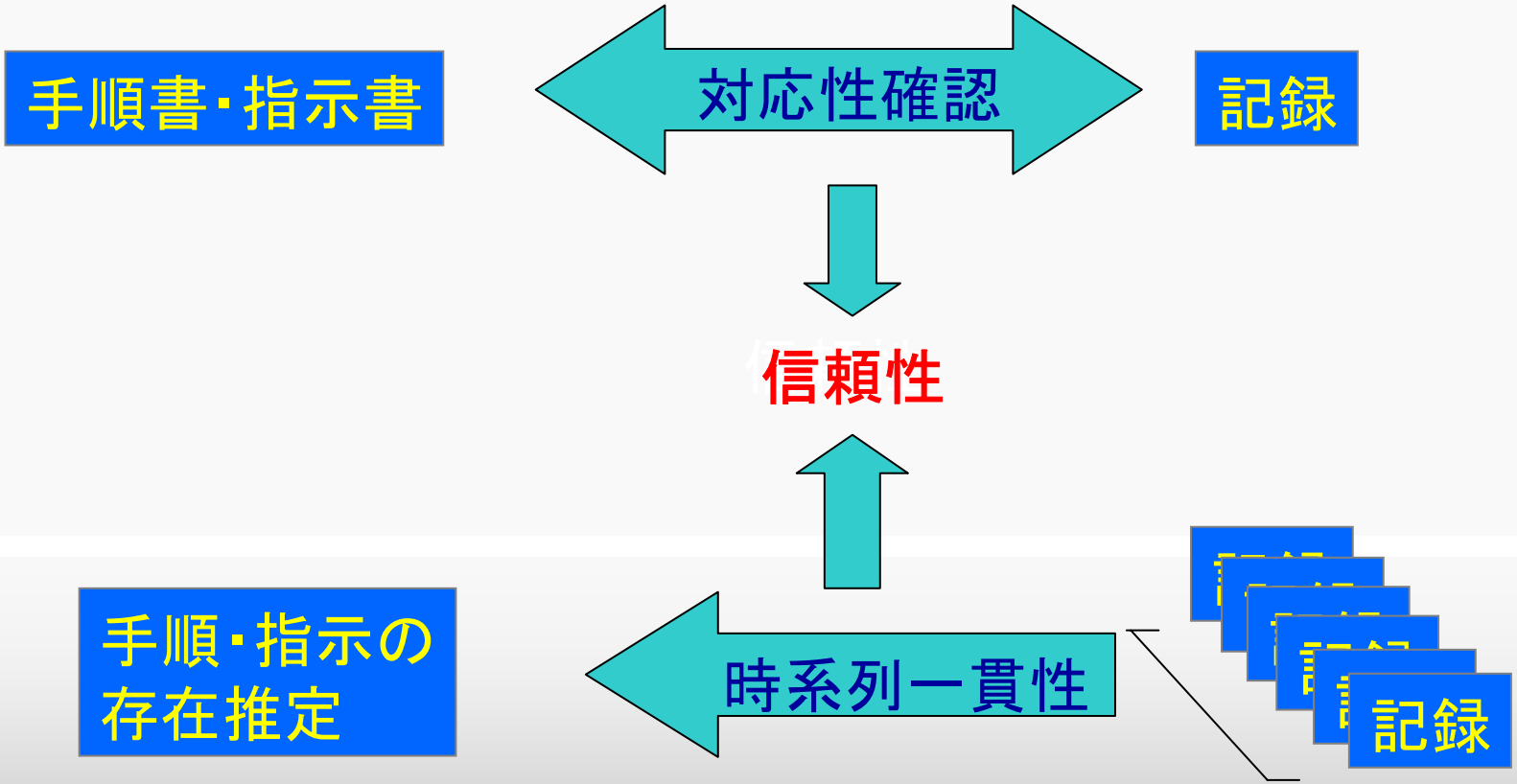
Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

活動内容 ⑫

FDK
Every thing made from
Excellent material

8st Stage 認定審査(現地審査)

現地審査のポイント



FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

活動内容 ⑬

FDK
Every thing made from
Excellent material

8st Stage 認定審査（現地審査）

現地審査のポイント

・手順の適合性(文書内容)

・客観的証拠の確認
（1）記録類の観察
教育、資格認定、試験データなど
（2）現場の観察
分析操作、設備管理、保管状況など

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

活動内容 ⑭

FDK
Every thing made from
Excellent material

2007年1月17日 認定取得

日本化学試験所認定機構

認 定 証

事業者名称; 株式会社富士電化環境センター

所在地; 静岡県湖西市鷲津2281番地

試験所名称; 株式会社富士電化環境センター

所在地; 静岡県湖西市鷲津2281番地

日本化学試験所認定機構は、上記の試験所が行う下記付属書に示す試験が、JIS Q17025(2005)(ISO/IEC17025(2005))の要求事項を満足している事を認定します。

認定番号; JCLA 59

認定分野; 試験対象分野ー 環境
試験技術分野ー 重量分析、化学発光、滴定法(容量分析)、電気化学分析、その他

認定範囲は付属書参照

認定発効日; 2007年 1月17日
有効期限; 2011年 1月16日

社団法人 日本化学工業協会 会長 冨澤龍一

日本化学試験所認定機構 認定評議会 議長 山本明夫

日本化学試験所認定機構

付 属 書

1 頁/全 1頁

認定番号 ;JCLA 59
試験所名称;株式会社富士電化環境センター

認定の範囲;

試 験 項 目	試 験 方 法
1.(環境) 10.(大気)	
ばいじん濃度/排ガス	JIS Z 8808(1995)
窒素酸化物濃度/排ガス	JIS K 0104(2000) 6. JIS B 7982(2002) 5.4.2 化学発光方式
酸素濃度/排ガス	JIS K 0301(1998) 5.1 オルザット式.
酸素濃度/排ガス	JIS K 0301(1998) 6. JIS B 7983(1994) 6.3.2 磁気力方式
酸素濃度/排ガス	JIS K 0301(1998) 6. JIS B 7983(1994) 6.3.3 ジルコニア方式

日本化学試験所認定機構
認定評議会 議長
山本明夫

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

FDK
Every thing made from
Excellent material

認定取得の効果と苦労について

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

組織

FDK
Every thing made from Excellent material

効果

・責任の所在が明確化された
　→　管理職が実施すべき責任が文書化された
　→　職員が実施すべき作業が文書化された
・経営層が組織を重視するようになった。
・経営層に情報が届くようになった。
　→　苦情情報、不適合試験情報、是正処置の内容

苦労

・組織の変更における文書改訂作業が大変
　→　状況に合わせた人事異動がとりにくくなった。

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

文書管理 ①

FDK
Every thing made from Excellent material

効果

- 管理文書が明確化され業務の見える化が進んだ。
  - → 管理職に文書を配布
  - → 規定等の文書を基に指示をするようになった
- 職員に文書化をする習慣がついた。
  - → 手順を文書化
  - → 操作方法を文書化
- 文書（手順書）を見て作業をするようになった
  - → 作業の標準化は進んだ

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

文書管理 ②

FDK
Every thing made from Excellent material

苦労

- 管理文書の増大
  - → 規定（18）
  - → 細則、基準（7）
  - → SOP、手順書 （33）　58種類の文書
- 改訂時の配布
- 最新版の告知
- 紙のムダ

改善

↓

電子ファイルによる運用を検討

（社内イントラネットを利用）

→ 各自のコンピュータから最新文書が閲覧可能

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

記録

FDK
Every thing made from Excellent material

効果

・顧客との打ち合わせ情報がされるようになった
　→　依頼書作成の徹底
　→　ボールペン使用の徹底による修正の明確化
・口頭による業務上のトラブルが減った
　→　「言った」、「聞いてない」など

苦労

・作成すべき記録が増加
　→　業務効率の低下

改善

↓

作成すべき記録のスリム化

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

信頼性

FDK
Every thing made from
Excellent material

効果

・ISO14001認証顧客からの要求に対応できる
　→　設備管理体制、設備管理結果
　→　精度管理体制、精度管理結果
・クロスチェック実施後の対応が明確化された
　→　疑わしい　→　予防処置
　→　不満足　　→　是正処置
・顧客満足度が向上

苦労

・クロスチェック参加費用

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

教育訓練

FDK
Every thing made from
Excellent material

効果

・実施すべき教育訓練内容が明確になった
　→　能力の判断基準が明確に
　→　社員評価にも適用可能
　→　教育内容の温度差がなくなった
・技術者認定制度により業務に対する意欲がUP

苦労

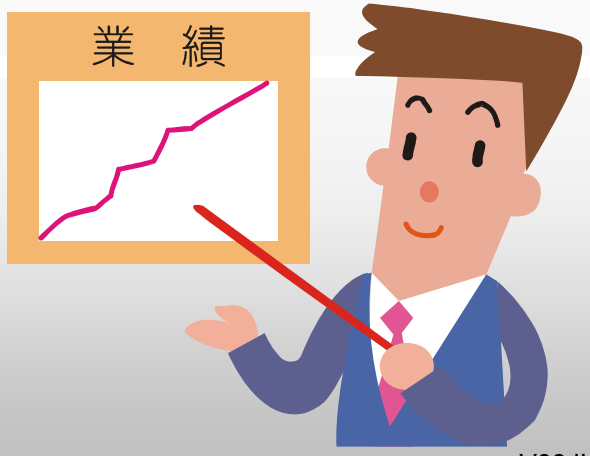
・定期的な実施の必要性

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

FDK
Every thing made from
Excellent material

まとめ



FDK CONFIDENTIAL

V08JUN

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

認定取得の目的

FDK
Every thing made from Excellent material

・顧客からの信頼感を得る

→　社内体制の充実化　→　顧客満足度の向上

・システム構築によるリスクの低減

→　自己防衛

↓

認定による売上増は、見込めない（即効性はない）

FDK CONFIDENTIAL

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved

FDK
Every thing made from
Excellent material

ご静聴ありがとうございました

FDK CONFIDENTIAL

V08JUN

Copyright©2007 FDK Corporation All right reserved